

Les présentes Conditions Générales d'Utilisations (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les conditions et les modalités de mise à disposition, d'accès et d'utilisation par le Client des services (ci-après « Services ») de l'offre TRIBU (ci-après l'« Offre » ou l'« Offre TRIBU »). L'accès aux Services et leurs utilisations supposent l'acceptation préalable et sans réserve par le Client des présentes Conditions d'Utilisation. Par cette acceptation, le Client devient utilisateur des Services.

Article 1 - Définitions :

Box : Désigne l'équipement terminal indispensable à l'utilisation des Services, mis à disposition du Client par Direct Energie pendant la durée du Contrat, aux conditions définies aux présentes. La Box, installée par le Client dans son habitation, agrège les Données relevées, les transmet aux Serveurs centraux du Partenaire, et permet de commander des Objets communicants à distance ainsi que les modes d'utilisation des Services. Elle ne peut être utilisée que dans le cadre de l'Offre.

Client : Désigne toute personne physique majeure et capable juridiquement (« Particulier ») ou toute personne morale (« Professionnel »), titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel (ci-après le « Contrat »), conclu avec Direct Energie dans le cadre de l'Offre.

Compteur Linky : Désigne le compteur d'électricité de nouvelle génération développé par ERDF, installé chez le Client et pouvant être interrogé et actionné à distance.

Equipements : Désigne l'ensemble des équipements mis à disposition par Direct Energie pour le bon fonctionnement des Services, à savoir : Une (1) Box (unité centrale raccordé à l'accès internet du foyer), un (1) pulse nano (module connecté au compteur électrique Linky), un (1) détecteur de fumée, deux (2) prises intelligentes, un (1) détecteur de mouvement, un (1) manuel d'installation.

Données : Désigne l'ensemble des informations que le Client communique à Direct Energie et à son Partenaire, dans le cadre des Services, telles que ses noms, prénoms, adresse, numéros de téléphone, adresse email valide, ainsi que des informations de consommation d'énergie et/ou relatives aux événements effectués ou constatés par les Objets communicants à distance ainsi que les modes d'utilisation des Services.

Identifiants d'Accès : Désigne le nom d'utilisateur et le mot de passe du Client pour utiliser les Services.

Objets communicants : Désigne l'ensemble des sondes, adaptateurs de prises électriques, capteurs et autres objets (à l'exception du détecteur de fumée) mis à disposition du Client qui permettent de relever et transmettre des informations et/ou de commander à distance des appareillages d'une habitation et/ou d'afficher des Données collectées par lesdits appareillages.

Partenaire : Désigne la société IENKO, Société Anonyme au capital de 1 362 939 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 504 870 940, dont le siège social est situé 54, rue de Billancourt, 92100 Boulogne Billancourt, sous-traitant technique de Direct Energie.

Espace Client : Désigne l'interface que Direct Energie met à la disposition du Client pendant la durée de son Contrat, accessible à l'adresse www.direct-energie.com et qui permet au Client d'utiliser le Service.

Article 2 – Documents contractuels :

Les documents contractuels régissant le Contrat se composent, par ordre de priorité décroissante :

- Des présentes conditions générales d'utilisations de l'offre « TRIBU ».
- Des conditions générales de ventes Direct Energie (ci-après « CGV »).

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Article 3 - Description des Services et options :

3.1 Description des Services :

Les Services permettent au Client, en plus de la fourniture d'énergie par Direct Energie, de bénéficier des fonctionnalités suivantes :

- Un service de relevé, de diagnostic et d'alerte sur la consommation énergétique d'une habitation et/ou de certains appareils électriques raccordés à des Objets communicants,
- Un service de confort domestique qui permet d'automatiser l'utilisation de certains équipements électriques ou d'informer le Client de la température, en fonction des Objets communicants installés par le Client,
- Un service de programmation de certains Objets Communicants afin d'automatiser une tâche en fonction d'un mode (absent, présent, nuit), d'une heure, ou d'un état d'un Objet communicant, ou d'un seuil (consommation, température...).

Ces fonctionnalités par défaut peuvent être directement activées par le Client sur son Espace Client. Le Client peut également créer des programmes en complément. Certains programmes permettent de déclencher automatiquement une alerte qui sera envoyée au choix du Client sur une adresse de courrier électronique et/ ou sur un téléphone mobile via SMS.

3.2 Options :

Le Client qui souscrit à l'Offre a la possibilité de la compléter par les options proposées par Direct Energie. La liste des options compatibles est disponible sur le site www.direct-energie.com.

Article 4 – Conditions d'accès aux Services

L'accès et l'utilisation des Services sont réservés aux Clients sous réserve de remplir l'ensemble des conditions d'éligibilité telles que définies ci-après :

- Disposer d'un compteur de type Linky compatible avec la Box.
- Disposer d'une liaison haut débit du type Internet haut débit, notamment une box Internet, ou fibre optique, dans son domicile.
- Disposer d'une adresse mail valide.
- Disposer de l'autorisation de raccorder un Objet communicant au compteur, notamment s'il est situé dans des parties communes d'une copropriété.

Si le Client remplit l'ensemble des conditions d'éligibilité de l'Offre, Direct Energie ou son Partenaire lui remettra l'ensemble des Equipements et Identifiants d'accès permettant d'accéder et d'utiliser les Services.

A l'aide du manuel d'installation fourni, le Client procédera seul au branchement de la Box et de l'ensemble des Equipements.

Article 5 - Equipements

5.1 Mise à disposition des Equipements :

Après validation de la souscription du Client l'Offre Tribu, Direct Energie lui fera parvenir, par envoi postal dans un délai de 30 jours, les Equipements nécessaires au bon fonctionnement des Services. Les Equipements seront mis gracieusement à la disposition du Client pendant toute la durée du Contrat.

5.2 Propriété des Equipements :

Les Equipements restent à tout moment la propriété de Direct Energie, en conséquence ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Equipements en dehors de l'utilisation des Services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Equipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Direct Energie afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Equipements la mention de propriété de Direct Energie qui y est apposée.

A compter de l'entrée en possession par le Client de ces Equipements et pendant la durée du Contrat, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Equipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Equipements. Dans ces hypothèses il devra payer à Direct Energie les sommes prévues dans la grille tarifaire en vigueur. En cas de dysfonctionnement des Equipements non imputable au Client (sauf les éléments et accessoires, ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), Direct Energie assurera l'échange standard des Equipements, sous réserve que le Client contacte son Service Client. La réparation exclue les dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tous cas de force majeure. Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement des Equipements, Direct Energie facturera au Client des frais de réparations prévues à l'article 12.2. Les Client n'est pas autorisé à adapter, modifier, corriger, traduire, ou encore procéder à des opérations d'ingénierie inverse, désassembler, décompiler les Equipements ou des éléments en faisant partie.

5.3 Mise à jour des Equipements :

Afin de maintenir ou d'optimiser son utilisation des Services, Direct Energie pourra à tout moment effectuer des mises à jour logicielles à distance de la Box ou des Objets Communicants ou demander au Client de les effectuer (mises à jour des pilotes notamment). A défaut, Direct Energie et son Partenaire ne pourront être tenus responsables des dysfonctionnements ou du défaut de performance éventuels des Services.

5.4 Restitution des Equipements :

En cas de résiliation du Contrat, le Client restituera les Equipements complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement en les envoyant par voie postale à l'adresse suivante :

« Retour Box Tribu, Direct Energie, 2 bis, rue Louis Armand, CS 51518 , 75725 Paris Cedex 15 »
Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client. Lors de la remise ou à réception des Equipements, le Client recevra un mail de confirmation attestant de sa restitution effective. En cas de non-restitution des Equipements à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours à compter de sa présentation, Direct Energie :

- pourra facturer une indemnité au Client pour la Box dont le montant est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur.
- pourra facturer une indemnité au Client pour les Equipements autres que la Box et dont le montant est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur.

En cas de retour de la Box ou des accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Direct Energie pourra facturer des frais de réparation dans les conditions prévus à l'article 12.2 des présentes CGU.

Le Client autorise Direct Energie à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

Article 6 – Identifiant d'accès aux Services

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux Services sont personnels et confidentiels. Le Client est responsable de leur usage, doit les conserver secret et ne pas les divulguer. En cas de perte, de fraude ou de vol d'un des Identifiants d'accès, le Client en informera immédiatement Direct Energie en contactant son Service Client qui procédera à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants d'accès, sera dérogée à l'égard de Direct Energie dès la réception de cette information. Direct Energie génère de nouveaux Identifiants d'accès au Client.

Article 7 – Prix

La grille tarifaire comprenant les prix en vigueur est annexée au Contrat.

Article 8 – Durée

Le Client aura accès aux Services pour la période contractuelle de son Contrat.

Article 9 - Engagements du Client

Le Client s'engage à s'assurer qu'il est autorisé à installer les Equipements sur son Compteur Linky, notamment dans l'hypothèse où celui-ci serait localisé dans les parties communes d'un immeuble en copropriété.

Le Client s'engage à installer ou faire installer à ses frais les Equipements conformément au manuel d'installation fourni, et à l'utiliser dans des conditions normales de fonctionnement telles que précisées dans ledit manuel. Il est rappelé au Client qu'il ne doit à aucun moment porter atteinte à l'intégrité des Equipements et du Compteur.

Le Client s'engage à maintenir durant toute l'exécution du Contrat un accès Internet haut débit ou fibre optique à son domicile pour permettre le bon fonctionnement du Service, ainsi qu'une

adresse mail valide. L'abonnement, les redevances, les frais d'installation, taxes et autres rémunérations pouvant être demandés pour les accès Internet haut débit ou à une offre de fibre optique sont à la charge du Client. Le Client reconnaît qu'une absence prolongée d'accès Internet haut débit ou fibre optique à son domicile entraînera un fonctionnement dégradé des Services. Dans ce cas, Direct Energie ne serait être tenue pour responsable de la dégradation des Services ou de la perte des données.

Article 10 - Responsabilité

La responsabilité de Direct Energie et de son Partenaire est limitée à la réparation des dommages matériels directs prévisibles, dans la limite du montant payé par le Client au titre des Services.

Direct Energie exclut toute responsabilité quant aux éventuels dommages indirects, immatériels et financiers.

Dans le cadre des Services, Direct Energie et son Partenaire veillent à mettre en œuvre les moyens techniques d'intervention et d'assistance en vue d'assurer un fonctionnement régulier des Services. Toutefois, Direct Energie et son Partenaire ne garantissent pas que les Services fonctionneront sans aucune discontinuité. Direct Energie ou son Partenaire ne pourront être tenus responsable en cas d'indisponibilité temporaire du Service. Direct Energie et son Partenaire ne pourront être tenus pour responsable en cas de pertes de données à moins que la preuve soit rapportée que de tels pertes ou dommages aient été causés intentionnellement par Direct Energie ou son Partenaire.

Article 11 – Données personnelles

Les conditions relatives à l'utilisation des Données Personnelles du Client, notamment relatives à l'exercice de son droit d'accès, de rectification et de suppression, sont prévues dans les CGV. Dans le cadre de l'utilisation des Services, les Données collectées auprès du Client sont destinées à Direct Energie et à son Partenaire, pour les seuls besoins de Services, notamment :

- Les fournir, améliorer et optimiser leur qualité ;
- Analyser leur utilisation ;
- Faire part au Client d'information relative aux Services.

Le Client autorise expressément Direct Energie et son Partenaire à utiliser l'ensemble des Données, nécessaire au bon fonctionnement des Services. Direct Energie et son Partenaire s'engagent à mettre en place des mesures techniques fortes afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données.

Article 12 – Service Après-Vente

12.1 Panne des Equipements :

En cas de panne des Equipements, après avoir tenté de résoudre le problème en consultant l'aide fournie sur son espace client, le Client devra contacter son Service Client qui tentera de l'aider à trouver l'origine de la panne et, le cas échéant, de la résoudre. Dans l'hypothèse où la résolution de la panne nécessiterait une réparation, le Service Client communiquera la procédure à suivre pour retourner les Equipements défectueux. L'ensemble des frais de retour des Equipements seront à la charge de Direct Energie.

12.2 - Réparation des Equipements:

A la réception des Equipements, Direct Energie déterminera l'origine de la panne et pourra effectuer la réparation nécessaire ou remplacera, le cas échéant le ou les Equipement(s) défectueux. S'il avère que la panne provient d'un usage de l'Equipement non conforme ou d'une détérioration due au Client, ou si le colis ne contient pas l'intégralité des éléments envoyés par Direct Energie lors de la souscription, Direct Energie se réserve le droit de facturer au Client des frais de réparation tels que définis dans la grille tarifaire en vigueur.

Article 13 - Résiliation du Contrat

Les conditions de résiliation sont prévues dans les CGV.

Article 14 - Conséquences de la résiliation :

Dans toutes les hypothèses de résiliation, le Client devra retourner les Equipements mis à sa disposition par Direct Energie dans les conditions définies à l'article 5.4.

Article 15 - Modification de l'offre Tribu :

Direct Energie peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques de l'Offre Tribu. Le Client sera informé de toutes modifications le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client pourra, par dérogation à l'article 10.1 des CGV, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.